

Es gilt das gesprochene Wort

18.957 Zeichen

## **Redetext von NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski auf der Jahrespressekonferenz am 21. Mai 2015**

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

ob Billigstromanbieter Neukunden mit einem dubiosen Bonus köderten, E-Mails mit gefälschten Rechnungen namhafter Unternehmen im Umlauf waren oder Kreditinstitute die Erstattung unzulässiger Kreditbearbeitungsentgelte abwimmelten: Für mehr als 850.000 Ratsuchende war die Verbraucherzentrale NRW 2014 als Anlaufstelle „erste Wahl“. Über 5,6 Millionen Besucher unseres Internetauftritts zeigen, dass wir auch online eine erste Adresse sind.

### **Unzulässige Bearbeitungsentgelte**

Fragen und Probleme zum Thema Finanzdienstleistungen dominierten im vergangenen Jahr die Beratungsnachfrage: Auslöser dafür war zum einen ein Urteil des Bundesgerichtshofs: Die obersten Richter hatten entschieden, dass Banken und Sparkassen für die Bearbeitung von Krediten keine Entgelte verlangen dürfen. Und bis zu zehn Jahre rückwirkend konnten Kunden bei ihren Geldinstituten die Erstattung der unrechtmäßig erhobenen Entgelte einfordern. Ob kleine oder große Beträge bei der Kreditbearbeitung für Darlehen von Möbeln, Auto oder Immobilie angefallen waren – die Verbraucherzentrale NRW unterstützte Darlehensnehmer mit einem Musterbrief bei der Rückforderung. Über 700.000 Mal wurde dieser aus dem Internetauftritt heruntergeladen. Besonderes Augenmerk der Verbraucherinformation: Die Verjährung zu stoppen, die allen (zwischen 1. Januar 2005 und 31. Dezember 2011 gezahlten) Bearbeitungsentgelten zum 31. Dezember 2014 drohte, wenn Kunden diese nicht durch Klage oder Einschaltung eines Ombudsmanns hemmten.

Anstatt mit kundenorientierten Verfahren auf die höchstrichterliche Rechtsprechung zu reagieren, versuchten Kreditinstitute massenhaft, Erstattungsansprüche mit einer Vielzahl fadenscheiniger Argumente streitig zu stellen und abzuwimmeln. Mal schoben sie vor, dass die Urteilsbegründungen der Karlsruher Richter noch gar nicht

vorlägen. Ein anderes Mal wollten sie die Erstattung mit dem Argument versagen, dass das Darlehen bereits zurückgezahlt sei. Oder Banken verwiesen darauf, dass der Kunde das Bearbeitungsentgelt vorbehaltlos bezahlt habe.

Fast 4.000 Ablehnungsschreiben haben wir inzwischen bisher gesammelt - mit Erstattungsansprüchen in Höhe von mehreren Millionen Euro, die da zurzeit noch zurückgehalten werden.

## **Ewiger Widerruf**

Das zweite Finanzthema, das eine Nachfragewelle auslöste, waren massenhaft fehlerhafte Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehensverträgen.

Verbraucherzentralen und Anwälte hatten bei Prüfung von mehr als 6.000 Verträgen festgestellt, dass die Widerrufsbelehrungen zu rund 75 Prozent aller Baukredite fehlerhaft sind. Denn nicht immer haben Banken die zahlreichen Änderungen der Musterwiderrufsbelehrungen beachtet oder deren Inhalt selbst geändert.

Eine Erkenntnis mit Folgen: Wurden Wohnungskäufer oder Bauherren nämlich falsch über das Widerrufsrecht belehrt, können sie den Darlehensvertrag unter Umständen noch „ewig“ widerrufen. Von der vorzeitigen Auflösung profitieren Kreditnehmer, die nach der Kündigung ihres Immobiliendarlehens eine Vorfälligkeitsentschädigung, meist einige Tausend Euro, zahlen mussten oder noch sollen. Denn sie müssen nicht kündigen, sondern können den Kreditvertrag widerrufen und sparen so diese von der Bank geforderte Entschädigung. Allerdings: Die Kreditinstitute wehrten sich und akzeptierten den Widerruf nur in Ausnahmefällen sofort.

Bei der schwierigen Beurteilung, wann das Widerrufsrecht gilt, kommt es auf jede einzelne Formulierung im Vertrag an. In der Beratung „Schadensfall Kapitalanlage“ hat die Verbraucherzentrale die Belehrungen überprüft und Immobilienkäufer über den wirkungsvollen Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte informiert. Fast alle Beratungsstellen meldeten hier ausgebuchte Beratungstermine – über 8.000 Beratungen stehen hier zu Buche.

## Telekommunikation

Lassen Sie mich noch einmal zu den Problemen zurückkehren, die Ratsuchenden auf den Nägeln brannten: Wie schon in den vergangenen Jahren erreichten Beschwerden und Probleme rund ums Themenfeld Telekommunikation in der Rechtsberatung und -vertretung die vorderen Plätze.

Zwar hat das Telekommunikationsgesetz Verbrauchern 2012 zwar mehr Rechte beim Umzug gebracht. Doch zeigte der Beratungsalltag, dass Internet- und Telefonkunden daraus auch 2014 noch immer wenig praktischen Nutzen ziehen können. Denn geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter waren einmal mehr an der Tagesordnung. Wie gehabt: Unternehmen weisen sich auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es beim Anbieterwechsel hakt. Der Verbraucher verharrt derweil machtlos in der "Warteschleife". Und das, obwohl der Anschluss - so will es das Gesetz - maximal einen Tag lang tot sein darf.

Für Verbraucherärger sorgte auch das Vorgehen vieler Anbieter, ihren Kunden die Telefonrechnung nicht mehr per Post, sondern allein übers Internet zur Verfügung zu stellen. Wer weiterhin eine postalische Rechnung haben wollte, sollte dafür dann extra bezahlen. Diese Praxis ist nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs inzwischen unzulässig, wenn der Vertrag nicht allein über das Internet abgeschlossen werden kann. Schließlich ist bislang nicht davon auszugehen, dass jeder Verbraucher über einen Internetanschluss verfügt oder diesen nutzt. Wer einen Mobilfunkvertrag im Laden abschließt, hat somit Anspruch auf eine kostenfreie Papierrechnung. In der Rechtsberatung half die Verbraucherzentrale, zu Unrecht gezahlte Entgelte für Papierrechnungen zurückzufordern.

Die Drähte in den Beratungsstellen glühten auch, als die Telekom im Laufe des Jahres ihren Kunden, die noch wie eh und je über einen analogen Festnetz- oder ISDN-Anschluss telefonieren, mit der Zwangsumstellung auf die "Voice over Internet Protocol (VoIP)-Technik" drohte. Bestandskunden stellte es in seinen Schreiben vor die Wahl, ob sie umstellen oder ihren Anschluss ganz verlieren wollen. Ratsuchende

wollten wissen, ob die Zwangsumstellung rechtlich möglich ist und welche Nachteile damit verbunden sind.

### ***Phishing-Radar***

Millionenfach haben Onlinegauner auch 2014 versucht, Kontodaten abzufischen: Mit dem Versand von Phishing- und Trojaner-E-Mails mit gefährlichen Zip-Anhängen erschlichen sie geheime Zugangsinformationen. Fast 80.000 E-Mails über solche Beutezüge im Netz haben Verbraucher im letzten Jahr an das Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW gemeldet.

Über 2.700 Warnungen vor betrügerischen Briefen und Internetseiten haben wir öffentlich gestellt und auf drohende Attacken hingewiesen. Fast 200.000-mal hat das Phishing-Radar seit der Freischaltung im Oktober 2010 bis heute ausgeschlagen – Tendenz weiter steigend.

Bemerkenswert: Die Attacken im Netz haben 2014 eine neue Qualität erreicht. Als Telekom- oder Vodafone Rechnung getarnt enthielt die digitale Post im Anschreiben immer häufiger den korrekten Namen der potenziellen Opfer. Während die Absender der falschen Rechnungen früher meistens nur allgemein aufgefordert hatten, auf Webseiten Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen, wurden die E-Mail-Empfänger nun vermehrt auch durch die persönliche Adressierung zum Öffnen des Anhangs oder zum Anklicken eines Links in der Mail verleitet. Damit nahmen die Cyberkriminellen eine neue Stufe arglistiger Täuschung, um mit Hilfe der Trojaner unbemerkt Passwörter fürs Onlinebanking abzugreifen.

### ***Energiearmut***

Stichwort Energiearmut: Wer seine Stromrechnung nicht mehr bezahlen kann, steht bei seinem Versorger mit durchschnittlich 1.300 Euro in der Kreide. Hinter den Energieschulden verbergen sich jedoch nicht nur Außenstände bei Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung, die die Versorger obendrein zu den Außenständen in Rechnung stellen. In einer Umfrage unter den 106 Grundversorgern in Nordrhein-Westfalen hat die Verbraucherzentrale festgestellt, dass Energieversorger das ihnen zur Verfügung stehende Repertoire, um drohende

Stromsperren abzuwenden und diese Zusatzkosten zu vermeiden, noch nicht konsequent und kundenorientiert genug ausschöpfen.

Um die Problematik mit Zahlen zu untermauern: Die Umfrage hat erbracht, dass 2013 den rund 92.000 Energiesperren deutlich mehr als 2 Millionen Androhungen und knapp 400.000 unmittelbare Ankündigungen einer Sperre vorangegangen waren.

Seit 2012 führt die Verbraucherzentrale in acht Städten in Zusammenarbeit mit den örtlichen Grundversorgern ein Projekt zur Rechts- und Budgetberatung bei Energiearmut durch. Bis Ende 2014 nahmen rund 1.700 Verbraucher dieses Angebot in Anspruch. Drohende Stromsperren konnten in rund 80 Prozent der Fälle verhindert werden.

## ***Energie***

Im Jahr 2014 hat die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des landes- und EU-geförderten Projekts 5.350 Vor-Ort-Initialberatungen rund ums Energiesparen durchgeführt. Private Hauseigentümer haben danach – so haben es verschiedene Evaluationen zutage gebracht – rund 66 Millionen Euro in die Hand genommen, um Fassaden oder Dächer zu dämmen, Heizungen zu modernisieren oder mit der Energie aus der Sonne ins Geschäft zu kommen. Über den Daumen gerechnet sparen die Beratenen damit rund 1,6 Millionen Euro an Energiekosten pro Jahr. Und leisten so auch einen Beitrag zum Klimaschutz: denn etwa 12.500 Tonnen Kohlendioxid jährlich werden durch deren energetische Sanierungsmaßnahmen vermieden. Die Vor-Ort-Energieberatung ist ein NRW-Erfolgsmodell, das beispielhaft sein kann, um die Energiewende voranzubringen. Erfreulich für uns und die Menschen in NRW, dass uns die Landesregierung ein neues Energieprojekt bis Mitte 2018 übertragen hat: Dabei werden wir mit neuen Ideen aufwarten, um die Energieeinsparpotenziale in privaten Haushalten zu wecken.

## **Überzogene Anzahlungsforderungen der Reisebranche**

Überzogenen Anzahlungsforderungen der Reisebranche konnten wir erfolgreich einen Riegel vorschieben. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat Anzahlungen von 25 Prozent und mehr für eine Pauschalreise für unzulässig erklärt.

Weil führende Veranstalter Vorauszahlungen zwischen 25 und 100 Prozent des Reisepreises bereits bei der Buchung verlangten, hatten wir gegen vier Branchenriesen (TUI Deutschland GmbH, Bucher Reisen GmbH, TC Touristik GmbH und Urlaubstours GmbH) Klage erhoben.

Die obersten Richter bestätigten in letzter Instanz unsere Auffassung, dass die Reiseveranstalter gegen das Zug-um-Zug-Prinzip verstoßen, wenn sie in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen solch hohe Vorauszahlungen festschreiben. Der Zug-um-Zug-Grundsatz besagt, dass Kunden erst zahlen müssen, wenn sie die Leistung erhalten. Grundsätzlich ist nach Ansicht der Richter eine Anzahlung von 20 Prozent des Reisepreises zulässig. Auch Stornoentgelte hat der BGH in seiner Entscheidung gedeckelt.

## **IGeL\_Forum**

Ob Krebsvorsorge Plus, Messung des Augeninnendrucks zur Glaukom-Früherkennung oder Bachblütentherapie – Ärzte bieten in ihren Praxen zahlreiche Individuelle Gesundheitsleistungen, kurz IGeL, an. Verlockend klingende Angebote für medizinische Extras, die Patienten gegen Bezahlung eine sinnvolle und optimale Versorgung versprechen. Allerdings: deren medizinischer Nutzen ist nicht unumstritten. Zwar sind Mediziner verpflichtet, Patienten in einem persönlichen Gespräch über Nutzen und Risiken der Behandlung aufzuklären und die Kosten schriftlich aufzulisten. Beschwerden aus der Praxis zeigen jedoch, dass sich Patienten schlecht aufgeklärt und zum Kauf der Zusatzleistungen unter Druck gesetzt fühlen.

Seit Mitte 2014 bietet die Verbraucherzentrale mit dem Portal »igel-aerger.de« ein Forum, um die Nebenwirkungen des Verkaufs dieser Zusatzleistungen zu kurieren. Ob die Werbung in der Arztpraxis, das therapeutische Angebot oder die Abwicklung

des Vertrags - Patienten können hier ihren Ärgernissen an der Beschwerde-Pinnwand Luft machen. Inzwischen sind hier fast 1.000 Einträge registriert.

In jeder fünften Beschwerde schilderten "Arztkunden", dass es bereits im Vorzimmer vieler Ärzte Praxis sei, die Zustimmung für oder den Verzicht auf eine IGeL auf einem Formular ankreuzen und unterschreiben zu lassen. Mit ihrem Kreuz bei »Nein« sollten Patienten ausdrücklich erklären, dass sie neben der gesetzlichen Kassenleistung keine zusätzliche medizinische Gesundheitsleistung in Anspruch nehmen und anschließend bezahlen wollten.

### **Lebensmittelverschwendung**

Vom Feld bis zum Verbraucher: entlang der ganzen Kette landen jedes Jahr etwa elf Millionen Tonnen Lebensmittel auf dem Müll. Mit vielfältigen Aktivitäten hat die Verbraucherzentrale NRW Anstöße gegeben, wie das Thema Lebensmittelverschwendung auf den Tisch kommt und ein Bewusstseinswandel hin zur Wertschätzung von Lebensmitteln gelingen kann. Im Austausch mit Wissenschaftlern auf Fachtagungen sowie mit Aktivitäten in unseren Beratungsstellen: "Feste feiern ohne Reste" - lautete dabei im vergangenen Jahr das Motto.

### ***Ausbau des Beratungsstellennetzes***

Dem Ziel eines möglichst flächendeckenden Beratungsstellennetzes sind wir 2014 ein Stück näher gekommen: In Ennepetal haben wir Ende des Jahres eine neue Außenstelle eröffnet - der dann im April 2015 die Eröffnung der 60. Beratungsstelle in Witten als Standort im Ennepe-Ruhr-Kreis folgte. In Neuss werden wir in diesem Jahr die Pforten öffnen: Der Vertrag mit der Stadt ist unter Dach und Fach.

Erfreulich außerdem: In allen Städten und Kreisen wurden auslaufende Verträge verlängert - die Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger vor Ort sind nicht von Schließung bedroht.

## Digitaler Verbraucherschutz

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

Das Smartphone wird zum Onlineshop in der Hosentasche. An der Supermarktkasse ersetzt digitales Bezahlen das Kramen nach Kleingeld. Vergleichsportale im Internet empfehlen sich als Lotsen für Kaufentscheidungen oder Vertragsabschlüsse.

Ungewollte In-App-Käufe, die die Haushaltskasse belasten: Die neue smarte Verbraucherwelt bringt eine Flut an Innovationen – aber auch Tücken.

Was zunehmende Vernetzung, Digitalisierung und Big Data im Alltag für jeden Einzelnen bedeuten kann - auch darauf muss die Verbraucherzentrale Antworten geben. Durch systematische Marktbeobachtungen aus Verbrauchersicht müssen wir Fehlentwicklungen erkennen und von der Politik wirksame Regeln einfordern. Dazu werden bei den Verbraucherzentralen bundesweit jetzt Marktwächter eingerichtet.

Dass die digitale Welt Herausforderungen für den Verbraucherschutz bietet – das zeigen auch unsere aktuellen Abmahnungen der Webseiten von sechs Anbietern, die auf ihrer Homepage den "Gefällt-mir-Button" von Facebook eingebunden haben. Weil das soziale Netzwerk allein schon durch die Einbindung des Like-Buttons automatisch bei jedem bloßen Aufruf dieser Seiten mitliest, haben wir bei HRS, Nivea (Beiersdorf), Payback, Eventim, von Peek & Cloppenburg (Fashion ID) und KIK darauf gepocht, diese Schaltfläche datenschutzkonform umzustellen. Denn über die automatische Datenweitergabe werden Besucher vorher weder ausdrücklich informiert noch können sie dieser widersprechen. Gegen Peek & Cloppenburg (Landgericht Düsseldorf) und Payback (Landgericht München) mussten wir inzwischen Klage einreichen.

Klar, dass die Buttons zu den sozialen Netzwerken bei Webseitenbetreibern beliebt sind. Denn das Liken und Teilen bringt mehr Besucher, mehr Traffic, mehr Feedback und zieht Kreise als kostenloses Empfehlungsmarketing. Doch wenn mit der Implementierung dieser sogenannten Social-Plug-ins alle Nutzungsdaten automatisch, unbemerkt und ohne vorherige Einwilligung bei dem Betreiber landet, schlagen die Unternehmen eine Brücke zu Facebook, die im Ausverkauf der informationellen Selbstbestimmung endet. Außerdem enttäuschen diese

Unternehmen das Vertrauen ihrer Kunden, die nicht damit rechnen, dass sie allein schon durch den Gefällt-mir-Button zur Daten-Melk-Kuh für Facebook werden.

Mit dem Gefällt-mir-Button setzt Facebook sogenannte Cookies auf die Rechner der Seitenbesucher. So werden ihre Daten automatisch an Facebook weitergegeben, weil der Browser eine Verbindung mit den Servern dieses Netzwerks aufbaut. Das aber widerspricht deutschen und europäischen Datenschutzstandards, die eine Weitergabe stets nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Betroffenen erlauben.

Wer im Netz nach Reisezielen sucht, eine Konzertkarte kauft oder nach dem passenden Outfit stöbert, geht nicht davon aus, dass diese Aktivitäten dann sofort auch von Facebook mitgelesen werden. Allein der Besuch einer Seite mit einem Gefällt-mir-Button bedeutet noch nicht, dass der Surfer mit der anschließenden automatischen Übertragung, Speicherung und Auswertung seines Surfverhaltens einverstanden ist.

Unser Daumen zeigt für das Social-Plug-in auch nach unten, weil die Arme der Datenkrake selbst nach Informationen von Surfern greifen, die überhaupt gar keinen Facebook-Account haben. Das mutet schon wie ein Kapitel aus Big Brother an. Aber tatsächlich können die IP-Adressen mit Hilfe der Cookies wiedererkannt und daraus anonyme Surferprofile angelegt werden. Auf die kann Facebook dann zurückgreifen, wenn sich Nutzer dort irgendwann anmelden sollten.

Ein Passus im Kleingedruckten, dass das Unternehmen keinen Einfluss auf den Umfang der Daten hat, die das soziale Netzwerk mit Hilfe der Plug-ins erhebt, liefert nach unserer Ansicht kein stichhaltiges Alibi. Ebenso wenig wie der Verweis auf die Datenschutzbestimmungen von Facebook. Notwendig ist eine echte Aufklärung über die Datensammlung und -verwertung.

Zwar haben wir die rechtlichen Schritte gegen die sechs Unternehmen eingeleitet, doch ist auch Facebook Zielscheibe der Aktivitäten. Denn persönliche Daten sind für Facebook Gold wert. Gesammelt und ausgewertet können sie als personalisierter Werbeplatz an werbetreibende Unternehmen verkauft werden.

Die Abmahnungen die Implementierung der Schaltfläche sind daher ein Weg, um dem gesetzeswidrigen Datenzugriff dieses sozialen Netzwerks Einhalt zu gebieten. Schon die Liste der abgemahnten Unternehmen zeigt, dass kein Lebensbereich von der Datensammlung ausgeklammert ist.

Eventim und HRS haben inzwischen eine Unterlassungserklärung abgegeben und erklärt, die beanstandeten Social-Media-Buttons auf ihren Webseiten nicht mehr zu verwenden und auch den geforderten Aufklärungspflichten nachzukommen. Mit KIK und NIVEA (Beiersdorf) sind wir derzeit noch in Gesprächen, um eine außergerichtliche Klärung zu erreichen.

Gegen Peek & Cloppenburg und deren Homepage Fashion ID sowie den Auftritt von Payback haben wir Klagen bei den Landgerichten Düsseldorf und München eingereicht.

Einen Favoriten setzen in Sachen Datenschutz sollten sich Internetnutzer derweil bei Webseiten, die es wie wir in unserem Online-Jugendportal checked4you machen: Wir beschränken uns fürs Mögen und Teilen auf den Hinweis auf einen Link zu Facebook. Wer diese URL dann gezielt anklickt, dem ist bewusst, dass deren Datensammlungsmaschinerie damit aktiviert wird.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

\* \* \*